

ATTENTION AUX ACTES POSÉS PAR LES NON CERTIFIÉS

Mise en situation

Les risques inhérents à la pénurie de main-d'œuvre

Les inspections dans les cabinets en assurance de dommages et d'experts en sinistres font ressortir une nouvelle réalité. Tous les gens œuvrant dans le domaine sont à même de constater le manque de plus en plus flagrant de représentants certifiés pouvant assumer la relève en assurance de dommages.

Pour contrer cette pénurie, trois tendances sont observées présentement :

- former du personnel en place ;
- engager des gens qui ne travaillent pas dans le domaine ;
- continuer avec les gens qui travaillent dans le cabinet depuis plusieurs années et qui n'ont pas réclamé, en 1999, un droit acquis en vertu de l'article 547.

De ces trois tendances, les cabinets semblent avoir adopté un triste dénominateur commun : laisser travailler des personnes auprès de leurs clients malgré le fait qu'elles ne soient pas certifiées.

Je vois encore l'administrateur à qui je viens de dire « cette personne se doit d'arrêter immédiatement ce qu'elle fait présentement, il s'agit de la pratique illégale », il me regarde comme si je venais de lui apprendre la plus terrible des catastrophes. Ses paroles sont la plupart du temps les suivantes « Que vais-je faire avec cette personne ? », et dans d'autres cas, « Qu'est-ce que je peux bien lui faire faire pour diminuer la tâche des autres ? », « Qu'a-t-elle le droit de faire ? ». Je ne peux malheureusement répondre à sa première interrogation mais, je peux à tout le moins, essayer de répondre à la deuxième même si la réponse ne plaira pas aux administrateurs aux prises avec ce problème qui, avouons-le, est de taille.



Denis Moisan
dmoisan@chad.qc.ca

Commentaires

Comment agit l'inspecteur devant ces situations et pourquoi le fait-il ?

Il faut dire a priori que tout employé qui répond à des questions des clients concernant leurs besoins d'assurance doit être certifié ou détenir un droit acquis en vertu de l'article 547. Si l'employé ne répond pas à un de ces deux critères bien précis, il agit en pratique illégale et il est du devoir de l'inspecteur de le dénoncer à l'Autorité et de le prévenir de cesser immédiatement cette pratique. L'inspecteur n'aime pas rencontrer ce genre de situations qui se produisent trop souvent.

Un employé non certifié peut accomplir des tâches administratives

Une personne non certifiée ne peut exécuter que des tâches administratives. Tous connaissent très bien ce qu'est normalement une tâche administrative, mais comment déterminer celle qui se rapproche le plus de la certification sans y toucher ?

Rappelons d'abord que tout employé peut parler à un client. Prenons pour exemples les cas de la réceptionniste qui ne fait que prendre les appels et les transférer à qui de droit, ou de la comptable qui discutera du compte du client en rapport avec le compte dû ou de la remise d'un crédit possible ou, encore, de la personne prenant une réclamation et qui la transmettra à l'assureur. Ce sont des tâches administratives et l'employé agit de façon tout à fait légale dans ces situations.

Un employé non certifié ne peut prendre les informations relatives aux besoins d'assurance d'un client

Mais alors où est la ligne entre ce qui est légal et ce qui ne l'est pas ? Si on part du principe que tout employé qui répond aux questions des clients concernant leurs besoins d'assurance doit être certifié ou « article 547 », le non certifié ne doit d'aucune façon donner des conseils ou prendre des informations susceptibles de laisser croire au client qu'il est certifié ou en mesure de mener à bien sa demande relative à ses besoins d'assurance. Conseiller un client ou procéder à la cueillette d'information constituent des actes réservés aux certifiés (ou articles 547) en vertu de la Loi.

Une personne non certifiée ne peut même pas prendre la demande du client en note en se disant qu'elle la remettra à un certifié afin que ce dernier vérifie le tout. En effet, il est primordial qu'un client n'ait jamais l'impression d'être assuré parce qu'il a transmis sa demande à un employé non certifié travaillant dans un cabinet d'assurance. Tout ce qu'une personne non certifiée peut faire est de dire à l'assuré : « Je prends votre nom et votre numéro de téléphone et je le transmettrai à votre professionnel certifié (ou articles 547). »

Ces situations sont toujours complexes et l'inspecteur essaiera de trouver avec vous les meilleures solutions. Il ne pourra pas cependant aller au-delà de la Loi.